

**BKK RWE- Gesundheitshotline
(Europ Assistance, München)**

ANMELDUNG ZUM ÄRZTE-VIDEOCHAT

Technische Voraussetzungen Vorbereitung der Videokonferenz Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen

Nach der Anmeldung für einen Ärzte-Videochat erhalten Sie eine Mail mit dem vereinbarten Termin und einen persönlichen Einladungslink, mit dem Sie sich in die Videokonferenz einwählen können. Außerdem erhalten Sie die unten stehenden Informationen zu den technischen Voraussetzungen und Datenschutzbestimmungen.

Software / App

Die Gesundheitshotline der BKK RWE nutzt für den Ärzte-Videochat das Programm PlaceCam. Die erforderliche Software können Sie sich im Internet herunterladen, für den PC/Laptop auf www.daviko.com/de/downloads, für Ihr mobiles Endgerät (Smartphone oder Tablet) im App Store bzw. Google Play. Durch Klick auf Ihren persönlichen Einladungslink der Gesundheitshotline werden Sie direkt zum Download geleitet. Auf der Homepage von Daviko erhalten Sie einen kostenlosen Testzugang für PlaceCam für den PC. In den Stores können Sie nach dem Download der App über den Hinweis: „If you don't have an account yet and you wish to test PlaceCam free of charge and without obligation then klick here“ einen kostenfreien Testzugang einrichten.

Wir empfehlen Ihnen, bei Erstanwendung des Programms dieses mindestens 15 Minuten vor dem vereinbarten Termin zum Ärzte-Videochat zu tun, da Installation, Einrichten eines Zugangs und Registrierung etwas Zeit in Anspruch nehmen.

Um sich nach dem erfolgreichen Download- und Anmeldeprozedere zum vereinbarten Termin in die Videokonferenz einzuwählen, klicken Sie bitte erneut auf Ihren persönlichen Einladungslink.

Unser Berater ist pünktlich zum vereinbarten Termin für Sie unter dem Einladungslink erreichbar.

Technische Voraussetzungen der Videotelefonie

Geräte

Sie können die Videotelefonie über Ihren PC, Laptop sowie Ihre mobilen Endgeräte wie Tablets oder Smartphones nutzen. Wenn Sie PlaceCam auf einem Smartphone/Tablet nutzen möchten, so können Sie den Download der Software aus dem jeweiligen Store anstoßen.

Mikrofon/ Kamera/ Lautsprecher

Für die Videotelefonie sollte Ihr Gerät über Lautsprecher, Mikrofon und Kamera (Webcam) verfügen.

Betriebssystem

PlaceCam läuft auf allen gängigen Betriebssystemen wie Windows, MAC OS und Linux.

Schnelle und stabile Internetverbindung

Die Audio- und Videoübertragung erfordert eine schnelle Datenverbindung (mind. DSL): Daher sollten Sie über eine Internetverbindung mit mindestens 1Mbit Download / 0,5 Mbit Upload verfügen. Sollten Sie eine WLAN-Verbindung verwenden, achten Sie auf eine gute Signalstärke.

Nutzungs- und Datenschutzbedingungen

Unsere Videotelefonie ermöglicht Ihnen, über Ihren Computer oder mobile Endgeräte eine persönliche Beratung mit einem unserer ärztlichen Mitarbeiter durchzuführen.

Allgemeine Hinweise

Unser Berater sieht und hört Sie nur, wenn Sie während des Gesprächs Ihre Kamera und Ihr Mikrofon einschalten. Sie können dies jederzeit wieder rückgängig machen oder auch die Videotelefonie beenden.

Die bei der Videotelefonie eingesetzte Technik verwendet moderne und erprobte Sicherheitsstandards. Hierbei kommt ein Peer-to-Peer-System zum Einsatz, bei dem die Kommunikation direkt (verschlüsselt) zwischen Ihnen und uns stattfindet.

Gesprächsaufzeichnung

Die von Ihnen geführten Gespräche (Bild, Ton sowie Textchat) werden von uns nicht aufgezeichnet oder gespeichert. Es findet lediglich eine zusammenfassende Dokumentation des geführten Gesprächs in unserer elektronischen Akte statt. Ihre personenbezogenen Daten und Ihre Gesundheitsdaten werden allein zu Beratungszwecken von uns erhoben, verarbeitet und genutzt. Hierzu benötigen wir von Ihnen eine datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung zu Beginn des Gesprächs. Die BKK RWE erhält keine Kenntnis über die Gesundheitsdaten, die Sie im Rahmen dieser Dienstleistung offenbaren. Weiterhin verpflichten wir uns zu einem jederzeit vertraulichen Umgang mit Ihren Daten und nutzen diese nicht für Werbezwecke.

Die Dauer und der Zeitpunkt des Gesprächs sowie genutzte Beratungsfunktionen werden zur Verbesserung unseres Service anonymisiert festgehalten. Eine Weitergabe dieser statistischen Daten an Dritte findet nicht statt.

Schutz unseres Internetauftrittes

Die von Ihrem Browser übertragenen technischen Daten werden in Logfiles gespeichert. Diese Daten dienen dem Schutz vor Angriffen gegen unsere Server. Gespeichert werden Ihre Internetadresse/IP, die Zugriffszeit, die Zugriffsmethode, der verwendete Browser/Client, die angeforderte Seite und ein Statuscode.

Termin absagen

Ist Ihnen etwas dazwischengekommen und Sie müssen den Videotelefonie-Termin absagen oder verschieben? Dann melden Sie sich bitte unter folgender Telefonnummer: 089-55987-679 und halten Ihr Aktenzeichen bereit.

Wie bei unserer medizinischen Beratung an der Gesundheitshotline kann zwar auch in der Videotelefonie keine Untersuchung stattfinden und daher auch keine Diagnose gestellt werden. Aber Sie erhalten eine ausführliche und kompetente Antwort auf Ihre Gesundheitsfragen durch einen Arzt.